

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт социально-
гуманитарных наук

_____ Е. В. Пономарева
29.05.2018

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
к ОП ВО от 27.06.2018 №084-2442**

дисциплины Б.1.44 Психология общения и переговоров
для специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности
уровень специалист **тип программы** Специалитет
специализация Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности
форма обучения очная
кафедра-разработчик Психология развития и возрастное консультирование

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности, утверждённым приказом Минобрнауки от 19.12.2016 № 1613

Зав.кафедрой разработчика,
д.психол.н., проф.
(ученая степень, ученое звание)

_____ 29.05.2018
(подпись)

Е. Л. Солдатова

Разработчик программы,
доцент
(ученая степень, ученое звание,
должность)

_____ 15.05.2018
(подпись)

В. В. Козлов

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цель: усвоение основных понятий психологии общения, механизмов и принципов общения и ведения переговоров. Задачи: – освоение структуры общения: содержания перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон; - усвоение функций и видов общения; – формирование представления о механизмах взаимопонимания и эффектах (ошибках) межличностного восприятия; – освоение форм невербального общения; стилей и позиций в общении; – усвоение понятия, цели, задач и основных принципов переговоров без поражения; – освоение основных методов ведения переговоров; – овладение конкретными техниками и приемами снижения эмоционального напряжения у собеседника.

Краткое содержание дисциплины

Общение как специальный предмет исследования. Функции и виды общения. Структура общения. Перцептивная сторона общения: механизмы взаимопонимания и эффекты (ошибки) межличностного восприятия. Коммуникативная сторона общения: барьеры непонимания; преодоление барьеров. Интерактивная сторона общения: позиция в общении; стиль общения. Понятие, цель, задачи и основные принципы ведения переговоров без поражения. Характеристика основных методов ведения переговоров. Активное слушание собеседника. Способы регуляции эмоционального напряжения собеседника.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНЫ)
ОК-4 способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	Знать:функции, задачи, основные виды и структуру общения; Уметь:реализовывать эффективные технологии общения; Владеть:языком поддержки собеседника.
ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	Знать:основные категории и понятия психологии общения; Уметь:организовывать деловое общение и переговорные мероприятия в соответствии с межкультурными различиями потенциальных участников процесса; Владеть:-
ОК-6 способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Знать:методы саморегуляции в ситуациях конфликтного общения; Уметь:применять методы саморегуляции в ситуациях конфликтного общения; Владеть:-
ОК-7 способностью к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	Знать:основные виды и структуру общения; Уметь: Владеть:методами аргументации и убеждения;
ОК-10 способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	Знать:функции, задачи, основные виды и структуру общения;

	<p>Уметь:- Владеть:навыками эффективной письменной и устной коммуникации;</p>
ПК-10 способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	<p>Знать:- Уметь:организовывать психологическое пространство и взаимодействие в формате переговорного процесса, делового и личного общения; Владеть:методами и приемами эффективного психологического взаимодействия с группой;</p>
ПК-16 способностью эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности	<p>Знать:- Уметь:применять различные психодиагностические, профилактические и коррекционно-развивающие техники в работе с группой.</p> <p>Владеть:общей, профессиональной, информационной и психологической культурой общения и ведения переговорного процесса;</p>
ПК-17 способностью осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста	<p>Знать:- Уметь:учитывать факторы, влияющие на успешность личного и делового общения, переговорного процесса;</p> <p>Владеть:навыками организации, проведения и мониторинга эффективности общения и переговоров;</p>

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.26 Психология развития и возрастная психология, Б.1.21 Психология личности	ДВ.1.06.01 Практикум по применению психотерапевтических методов в процессе психологического сопровождения служебной деятельности, В.1.12 Спецпрактикум по психологическому консультированию

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.26 Психология развития и возрастная психология	Знать: периодизацию развития личности, кризисные и стабильные периоды; Уметь: понимать психологическую реальность, стоящую за поведением и деятельностью человека на разных возрастных этапах; Владеть: методами исследования личности (наблюдение, эксперимент, беседу, анализ продуктов деятельности, тесты и социально-психологические методы) применимо ко всем разделам возрастной психологии в практической

	работе специалиста.
Б.1.21 Психология личности	Знать: особенности, условия и факторы формирования личности; Уметь: применять методы анализа, обобщения и синтеза к определению условий и факторов становления личности; Владеть: основными приёмами диагностики, профилактики, экспертизы, коррекции психологических свойств и состояний, характеристик психических процессов, различных видов деятельности индивидов и групп.

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		5	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия</i>	48	48	
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (CPC)</i>	60	60	
Доклад	12	12	
Реферат	12	12	
Анализ художественных произведений	16	16	
Составление опорных конспектов	10	10	
Подготовка к экзамену	10	10	
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-		экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Психология общения.	12	4	8	0
2	Психология переговоров.	36	12	24	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общение как специальный предмет исследования.	2
2	1	Функции, виды и структура общения.	2
3	2	Информационное и артистическое направление подготовки к переговорам.	2
4	2	Логическое и этическое направление подготовки к переговорам.	2

5	2	Социально-психологическое и полемическое направление подготовки к переговорам.	2
6	2	Организационно – процедурное и целевое направление подготовки к переговорам.	2
7	2	Лексическое направление подготовки к переговорам и возможные жанры проведения переговоров.	2
8	2	Определение мотивов и интересов всех участников переговоров, тактическая модель переговоров.	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1-2	1	Общение как специальный предмет исследования.	4
3-4	1	Усвоение функций, видов и структуры общения.	4
5-6	2	Области сбора информации для подготовки к переговорам. Способы самопредъявления в переговорах.	4
7-8	2	Роль логики в переговорах . Основные этические ошибки.	4
9-10	2	Социальные и психологические характеристики участников переговоров и необходимость их учитывать.	4
11-12	2	Способы организационно-процедурного управления переговорами. Виды целей коммуникации.	4
13-14	2	Способы развития лексического запаса. Цена красноречия в переговорах. Жанры переговоров и публичных выступлений.	4
15	2	Способы диагностики актуальных интересов участников переговоров. Актуализация интересов и мотивов. Тактическая модель переговоров.	2
16	2	Методы снижения эмоционального напряжения. Методы работы с предъявлением недостатков.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Подготовка доклада	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Кааяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Кааяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф.	12

	Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	
Написание реферата	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Кааяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Кааяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	12
Анализ художественного произведения и фильма	Рассказ Шукшина «Срезал», Фильм «Переговорщик»	16
Составление опорных конспектов/учебных схем	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Кааяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Кааяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	10
Подготовка к экзамену	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Кааяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Кааяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	10

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Дискуссия	Практические занятия и семинары	Сравнительная характеристика дисциплинарного и личностно-ориентированного взаимодействия.	2
Деловая игра	Практические занятия и семинары	Сравнительная характеристика дисциплинарного и личностно-ориентированного взаимодействия.	4
Разбор конкретных ситуаций	Практические занятия и семинары	Характеристика и диагностика мотивов непослушного поведения	2
Ролевая игра	Практические занятия и семинары	«Я-сообщение» как эффективный способ выражения негативных эмоций и чувств. Техники снижения эмоционального напряжения у собеседника.	4
Фрагменты тренинга	Практические занятия и семинары	Психологическая поддержка ребенка. Техника активного слушания взрослым ребенка.	4
Психогимнастика	Практические занятия и семинары	С целью обеспечения работоспособности участников тренинговой группы и с целью обеспечения комфортной атмосферы в группе	6

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Психология общения.	ОК-4 способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	Реферат	1
Психология общения.	ОК-7 способностью к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	Реферат	2
Психология общения.	ОК-10 способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	Эссе. Анализ художественного произведения и фильма.	3
Психология	ОК-6 способностью проявлять психологическую	Доклад	4

переговоров.	устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния		
Все разделы	ПК-17 способностью осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста	Экзамен	5
Все разделы	ПК-16 способностью эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности	Экзамен	6
Все разделы	ПК-10 способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	Доклад	7
Все разделы	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	Реферат	8

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Эссе. Анализ художественного произведения и фильма.		Зачтено: 1. наличие четкой и логичной структуры текста; 2. наличие в эссе авторской позиции по рассматриваемой проблематике; 3. сдача эссе в установленный срок Не зачтено: заимствованная работа без авторской переработки; отсутствие авторской позиции; отсутствие логики и последовательности в изложении текста; нарушение срока сдачи.
Реферат	Индивидуальная письменная работа	Зачтено: содержание реферата соответствует выбранной теме; включает все структурные компоненты (оглавление, введение, основную часть (3-5 пунктов), заключение); библиографический список оформлен в соответствии с требованиями и включает современную научную литературу в том числе статьи из периодических изданий за последние 5 лет. Не зачтено: содержание реферата не в полной мере раскрывает выбранную тему; отсутствуют какие-либо структурные компоненты реферата; библиографический список оформлен не в соответствии с требованиями и не включает современную научную литературу, в том числе, статьи из периодических изданий за последние 5

		лет.
Доклад	Устное выступление с докладом	Зачтено: соответствие содержания текста выбранной теме; наличие четкой и логичной структуры текста; логичная и лаконичная презентация; наличие примеров; сдача работы в установленный срок Не зачтено: несоответствие содержания текста выбранной теме; отсутствие четкой, логичной структуры текста и должного оформления работы; отсутствие презентации; слабое ориентирование в содержании работы.
Экзамен	Устный экзамен по билетам. В каждом билете по 3 вопроса (2 теоретических вопроса и 1 проблемная ситуация)	Отлично: даны полные, развернутые, аргументированные, логически выстроенные ответы на вопросы; при решении проблемной ситуации приведены конкретные примеры. Хорошо: даны полные, развернутые, аргументированные, логически выстроенные ответы на 2 вопроса; (при решении проблемной ситуации приведены конкретные примеры) Удовлетворительно: дан полный, развернутый, аргументированный, логически выстроенный ответ на 1 вопрос; (при решении проблемной ситуации приведены конкретные примеры) Неудовлетворительно: отсутствуют ответы на вопросы билета;

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Эссе. Анализ художественного произведения и фильма.	
Реферат	Примерные темы рефератов.docx
Доклад	Примерные темы докладов.docx
Экзамен	билеты (переговоры).docx

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

a) основная литература:

1. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений Текст Е. П. Ильин. - СПб. и др.: Питер, 2010. - 573 с.
2. Кааяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Кааяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с.
3. Корягина, Н. А. Психология общения Текст учебник для вузов по гуманитар. направлениям и специальностям Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова ; Высш. шк. экономики (Нац. исслед. ун-т). - М.: Юрайт, 2016. - 439, [1] с. ил.

4. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Успенская, О. А. Психология общения Текст учеб. пособие для практ. занятий О. А. Успенская ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2008. - 112, [2] с. электрон. версия
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения. Учебник для колледжей Текст учебник для сред. проф. образования Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 317, [1] с.
3. Горянина, В. А. Психология общения Учеб. пособие для вузов на фак. педагогики, психологии и соц. работы В. А. Горянина. - М.: Академия, 2002. - 415,[1] с.
4. Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Всемирнова, Ю. В. Психология общения Текст метод. рек. Ю. В. Всемирнова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Социал. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 14, [2] с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 528 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/56196 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Свободный
2	Дополнительная литература	Яковleva, N. F. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/48344 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Свободный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых информационных справочных систем:

1. -Консультант Плюс(31.07.2017)

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	369 (1)	Проектор, экран, ноутбук, звуковые колонки.